

УДК 349

**ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ ГАРАНТИЙ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
НА МАКРЕТПЛЕЙСАХ “OZON” И “WILDBERRIES”: СРАВНИТЕЛЬНО-ПРАВОВОЙ АНАЛИЗ****Е. А. АВАКЯН****(Представлено: А. С. ВАЛЕВКО)**

В статье рассматриваются гарантии для покупателей товаров на маркетплейсах “Ozon” и “Wildberries”, проведен сравнительный анализ по следующим критериям: способ регистрации, установление цен на товары, правоотношения между субъектами данных площадок, способы оплаты, право собственности, возврат товара.

В ходе настоящего исследования целесообразно дать четкое правовое и концептуальное определение понятию цифровой платформы (далее – цифровая платформа). Цифровая платформа представляет собой набор различных услуг, представляющих собой уникальное сочетание программных и аппаратных услуг компании, используемой для доставки своей цифровой стратегии, где главной целью является улучшение сотрудничества между конечными пользователями и производителями для совершения сделок друг с другом [1].

OZON и Wildberries – это российские маркетплейсы, которые существуют уже более 20 лет. На белорусском рынке Wildberries работает с 2012 года, а OZON – с 2018-го. Оба насчитывают около тысячи пунктов выдачи товаров по всей стране [5].

На цифровой платформе Wildberries, в разделе “информация для клиентов” содержится перечень информации, таких как: “правила пользования торговой площадкой” и “правила продажи”.

При рассмотрении “правил пользования торговой площадкой”, потребителя перенаправит на оферту торговой площадки Wildberries, она является основным документом торговой площадки.

Для ознакомления с правилами OZON белорусскому потребителю следует выбрать раздел: “условия продажи товаров для физических лиц на ozon.by”.

Стоит отметить, что на данной цифровой платформе есть четкое разграничение по странам потребителей: Ozon Россия и Ozon Беларусь, правоотношения которых регулируются в соответствии с российским или белорусским законодательством соответственно.

На основе перечисленных документов маркетплейсов был проведен сравнительный анализ, по следующим критериям: способ регистрации, установление цен на товары, правоотношения между субъектами данных площадок, способы оплаты, право собственности, возврат товара.

Следует также отметить общие черты цифровой платформ.

Во-первых, наличие двух и более кабинетов, зарегистрированных на один телефонный номер недопустим.

Во-вторых, Wildberries и OZON не берут ответственность за достоверность сведений, указанных в карточке товара продавца.

В-третьих, цифровые платформы не несут ответственности за ущерб, причиненный клиенту вследствие ненадлежащего использования товаров, заказанных на сайтах.

Следует рассмотреть категории сравнительного анализа по-отдельности.

Способ регистрации у Wildberries и OZON одинаковый: регистрация осуществляется по номеру телефона, однако в случае входа в уже существующий аккаунт OZON предлагает несколько видов входа, помимо телефонного номера: по электронной почте, через госуслуги (для резидентов Российской Федерации), через VK ID, вход с Apple.

Устанавливать цены на товары на данных маркетплейсах имеет право продавец товара по своему усмотрению, и данная цена устанавливается в карточке товара (в данную цену включается и налог на добавленную стоимость).

Правоотношения осуществляются непосредственно между продавцом и покупателем (потребителем), на основе договора купли-продажи, Wildberries также заключает договор оказания услуг доставки товаров, который заключается при заказе любого товара.

Способы оплаты несколько разнятся. Wildberries предлагает: предварительную оплату (использование баланса) и оплату при получении (оплата с использованием банковской карты, оплата с использованием электронного сертификата).

На цифровой платформе OZON имеется более расширенный выбор оплаты (для Ozon Беларусь): банковская карта, баланс средств, наличными или через приложение “Оплати”, постоплатой в пункте выдачи заказов.

Срок на оплату – 40 минут с момента оформления заказа при оплате банковской картой и 3 часа при иных способах оплаты, после чего продавец не гарантирует наличие товара [4].

Право собственности на заказанные товары переходит к потребителю с момента фактической передачи ему товара. Риск случайной гибели или повреждения товара переходит к потребителю с момента фактической передачи ему товара.

Возврат товара на маркетплейсе OZON осуществляется таким образом: если заказ ещё не поступил в сборку, вы можете отменить его или отказаться от товара при получении в пункте выдачи OZON, но вернуть заказ можно только если он подлежит возврату и находится в статусе получен [4].

Осуществляется возврата следующим образом, для начала, следует создать заявку в личном кабинете и выбрать причину возврата, добавить фото дефекта, подробно описать проблему.

Заявку рассмотрят в течение 24 часов и если она будет одобрена, то нужно отнести товар в течение 4 дней со дня одобрения заявки иначе данная заявка будет считаться просроченной.

Деньги вернутся после того, как Ozon или продавец получают товар.

Если у товара есть дефект, который не мешает им пользоваться, вы можете не возвращать товар и получить частичную компенсацию.

На маркетплейсе Wildberries имеется возможность отказаться от товара до истечения 60 минут с момента оформления заказа, также потребитель вправе отказаться от товара в пункте выдачи заказов, если товар не покинул пределы пункта выдачи заказов, или при доставке «до двери» в течение 20 минут после прибытия сотрудника службы доставки с товаром [2].

После получения заказа потребитель имеет право вернуть недовольственный товар надлежащего качества в течение 14 дней.

Денежные средства, уплаченные за товар надлежащего качества, возвращаются потребителю незамедлительно, в случае невозможности такого возврата, денежные средства возвращаются в течение 7 дней с даты возврата товара потребителем. Расчеты с потребителем при возврате уплаченной за товар денежной суммы осуществляются в той же форме, в которой производилась оплата товара.

На цифровых платформах Wildberries и OZON имеется возможность оставить отзыв после покупки товара.

В заключении стоит отметить, что более урегулированные вопросы взаимодействия потребителя и продавца, условия возврата товара, имеет OZON.

С позиции защиты прав и законных интересов потребителей целесообразно рассмотреть маркетплейс OZON в качестве одной из наиболее надежных цифровых платформ для осуществления заказов.

ЛИТЕРАТУРА

1. «Что такое цифровые платформы и как они регулируются?» – Яндекс Кью [Электронный ресурс]. – Режим доступа: «Что такое цифровые платформы и как они регулируются ? » – Яндекс Кью. – Дата доступа: 07.10.2025.
2. Оферта торговой площадки Вайлдберриз [Электронный ресурс]. – Режим доступа: Оферта торговой площадки Вайлдберриз. – Дата доступа: 07.10.2025.
3. Условия проведения платежей при оплате товаров Клиентами из Республики Беларусь | Справка Ozon [Электронный ресурс]. – Режим доступа: Условия проведения платежей при оплате товаров Клиентами из Республики Беларусь | Справка Ozon – Дата доступа: 07.10.2025.
4. Условия продажи товаров для физических лиц на ozon.by | Справка Ozon [Электронный ресурс]. – Режим доступа: Условия продажи товаров для физических лиц на ozon.by | Справка Ozon – Дата доступа: 07.10.2025.
5. Ozon, Wildberries, Emall. Где белорусам выгоднее торговать [Электронный ресурс]. – Режим доступа: Ozon, Wildberries, Emall. Где белорусам выгоднее торговать – Дата доступа: 07.10.2025.